

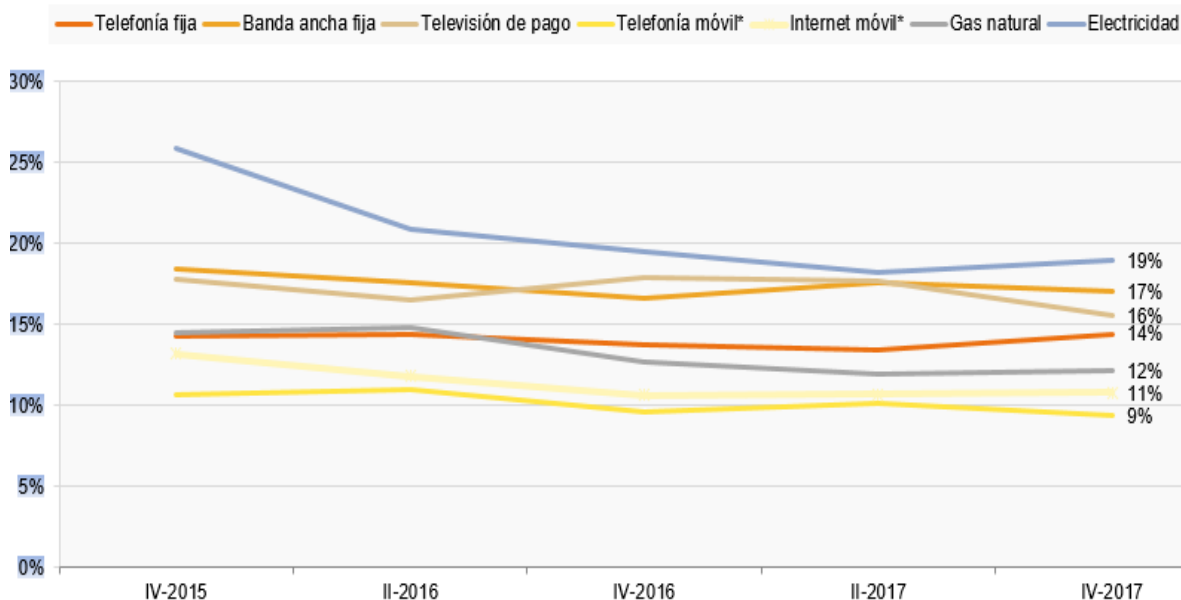
## NOTA DE PRENSA

### La electricidad continúa siendo el servicio peor valorado por los hogares españoles

- Un 19% de los hogares declaran estar poco o nada satisfechos con el servicio eléctrico.
- La banda ancha fija ocupa la segunda posición como servicio peor valorado por los clientes; casi un 57% de las reclamaciones por este servicio se debe a la calidad del servicio.

**Madrid, 4 de mayo de 2018.-** El servicio de suministro eléctrico repite como el que más descontento ocasiona a los hogares, según los resultados del [Panel de Hogares](#) de la CNMC correspondientes al cuarto trimestre de 2017. De esta forma, un 19% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos con este tipo de servicio. En segundo lugar, se situaron la banda ancha fija y la televisión de pago, con un 17% y un 16% respectivamente de hogares insatisfechos.

### Evolución del porcentaje de hogares/individuos poco o nada satisfechos con los servicios



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Los servicios de telecomunicaciones móviles son los que ostentan mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de consumidores insatisfechos ronda el 10% (9% para la telefonía móvil y 11% para Internet móvil). Por otro lado, el porcentaje de clientes insatisfechos con el gas natural se mantiene en un 12%.

Como ya ha ocurrido en otras oleadas del Panel, los datos indican que el motivo principal de insatisfacción de los hogares con los servicios es su elevado precio. Esta es la razón que argumentan el 93% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico y algo más del 86% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

En los servicios de telecomos (excepto en telefonía fija), el segundo motivo de queja es la falta de calidad del servicio (por ejemplo, por las interrupciones del suministro). En este sentido, destaca el porcentaje de hogares con banda ancha fija descontentos por esta falta de calidad que es del 53%.

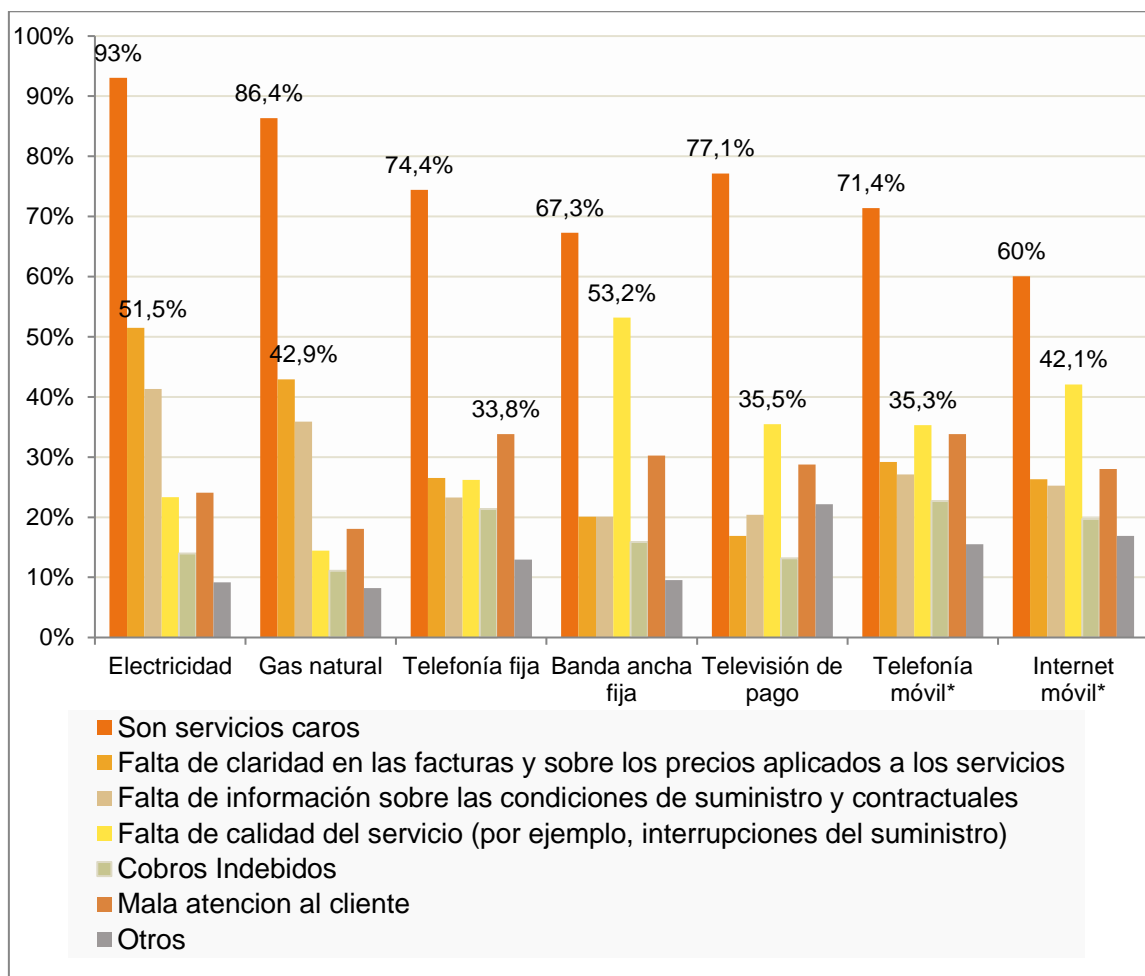
En general, para todos los servicios, ya sean de telecomos o energéticos, la percepción de falta de calidad en el servicio ha aumentado en el último año.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

**Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2017). Posible respuesta múltiple**



Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

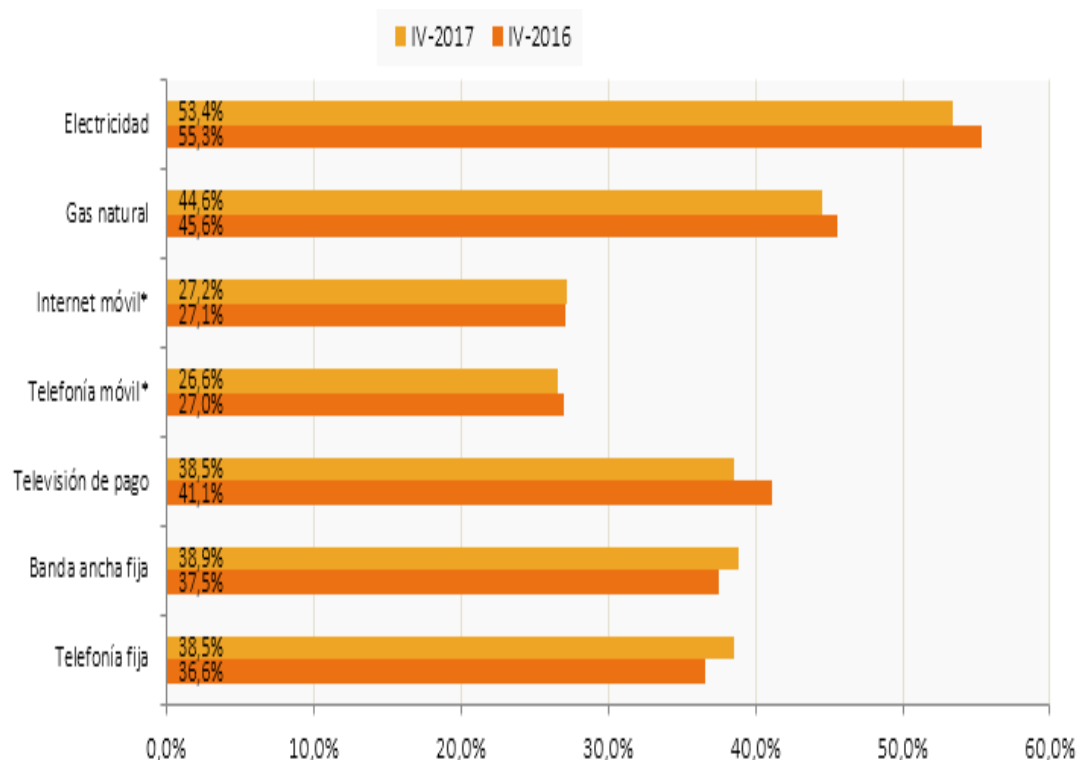
Los usuarios que manifiestan su descontento con los precios de los servicios de telecomunicaciones fijas han ido en aumento. Aun así, los hogares continúan estando más insatisfechos con los precios de los servicios energéticos que con los de telecomunicaciones.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Hogares/individuos poco o nada satisfechos con el precio de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

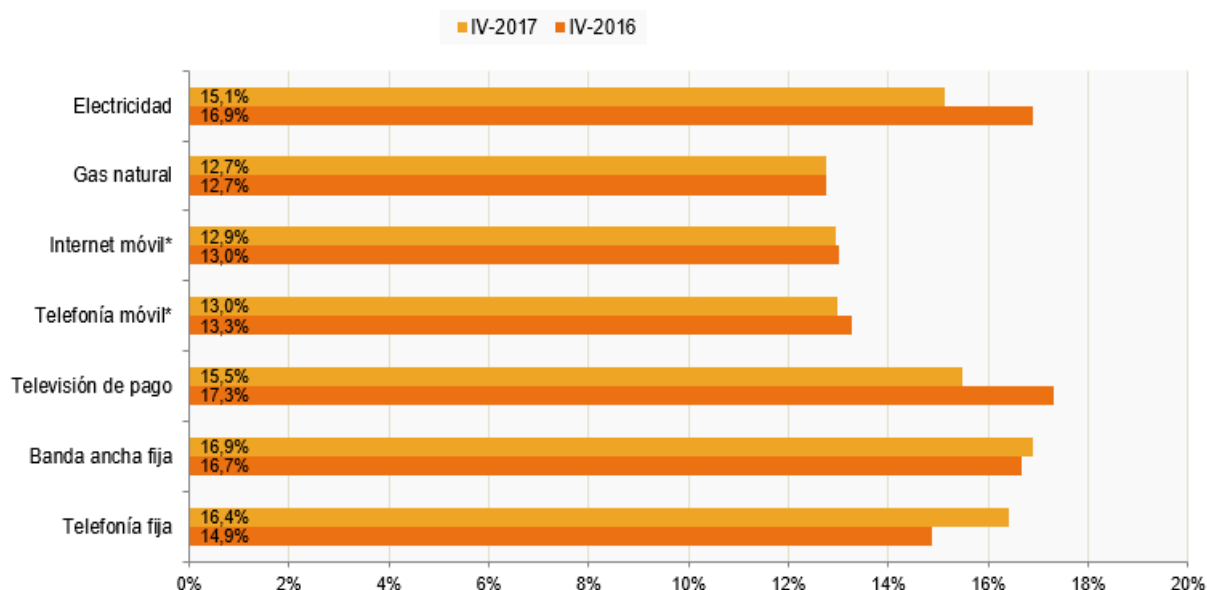
Para la mayoría de servicios, la percepción sobre la atención de las empresas suministradoras de servicios con sus clientes es similar a la de hace un año: los niveles de insatisfacción en este aspecto se encuentran alrededor del 15%.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Hogares/individuos poco o nada satisfechos con la atención al cliente de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

El **Panel de Hogares CNMC** también recoge información sobre el número de reclamaciones. Tal y como viene sucediendo en los dos últimos años el servicio con más reclamaciones es la banda ancha fija (un 15% de los usuarios ha reclamado durante el 2017) y el servicio con menos reclamaciones, el gas natural con un 5%.

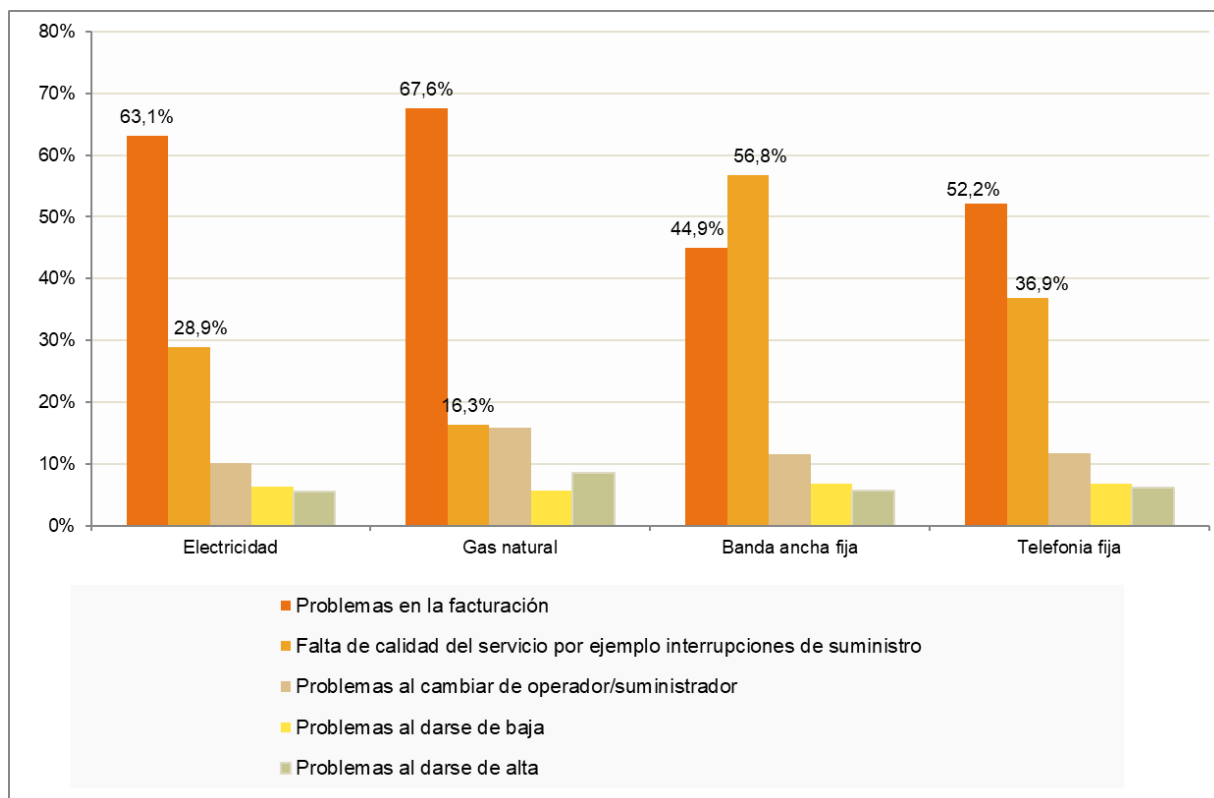
En cuanto a los motivos de las reclamaciones, la queja principal son los problemas en la facturación, lo que confirma la tendencia registrada en las últimas oleadas del Panel. Sin embargo, en el caso de la banda ancha fija el principal motivo para reclamar es la falta de calidad del servicio (57%).

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Motivos para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares, IV-2017). Posible respuesta múltiple



Universo: Hogares con servicio que han presentado una reclamación o denuncia en los últimos doce meses. Fuente: CNMC.

### Metodología.

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares CNMC**, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2017 e incluyó a 4.811 hogares y 8.974 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

### [CNMCData](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*